

普通高等学校酒店与餐饮管理教材

酒店管理 信息系统

陆均良 沈华玉 朱照君 杨铭魁◎著

Hotel Management
Information System



清华大学出版社

普通高等学校酒店与餐饮管理教材

酒店管理 信息系统

陆均良 沈华玉 朱照君 杨铭魁◎著

Hotel Management
Information System



清华大学出版社
北京

内 容 简 介

随着酒店竞争的日益激烈,以及信息技术和移动互联网的发展,酒店管理信息系统正在从一个应用型软件向平台化转型,并担负着酒店经营的管理、服务、电子商务等多重任务。本书重点介绍酒店的前台系统、后台系统、CRS 和 GDS 等应用系统,同时包括酒店电子商务等相关内容,最后以一个新一代的平台化酒店系统 iHotel 为例,全面介绍信息系统在酒店管理实践中的应用。本书根据管理信息系统的体系组织内容,紧跟新技术的演变,力争做到理论与实践相结合,既可作为旅游管理和酒店管理专业的专业课教材,也是酒店业界很好的业务指导书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

酒店管理信息系统/陆均良等著. —北京:清华大学出版社, 2015

普通高等学校酒店与餐饮管理教材

ISBN 978-7-302-39220-0

I. ①酒… II. ①陆… III. ①饭店-商业管理-管理信息系统-高等学校-教材 IV. ①F719.2-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 024223 号

责任编辑:邓 婷

封面设计:姜 姗

版式设计:魏 远

责任校对:王 云

责任印制:沈 露

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社总机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质量反馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印刷者:北京富博印刷有限公司

装订者:北京市密云县京文制本装订厂

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×230mm 印 张:26.5 字 数:520 千字

版 次:2015 年 5 月第 1 版 印 次:2015 年 5 月第 1 次印刷

印 数:1~4000

定 价:42.00 元

前言

Preface

近三十年来,我国酒店业以令世界震惊的速度向前发展,形成了一个庞大的产业集群,对我国旅游业的蓬勃发展起到了非常重要的作用。酒店的信息化也同样发展惊人,酒店管理信息系统已成为酒店经营中的强大核心系统。自1982年起步至今,酒店管理信息系统经历了无数的变化,已成为管理信息系统学科中的一个重要分支,也成为旅游管理类专业的核心课程。

酒店的发展已从单体向连锁经营发展,形成了集团化经营的重要方向。酒店管理信息系统也从单体版发展成了集团版,软件的结构从C/S向基于Web的B/S结构发展,形成了开放式的软件架构。现在,酒店管理信息系统已不是简单地以管理为主,而是正在走向以服务为主,未来的酒店管理信息系统必将成为完全开放的酒店电子商务系统。近几年来,由于经营环境的变化,技术的进步,酒店业已经出现了智慧酒店的概念,酒店管理信息系统也已成为智慧酒店核心的智慧系统,肩负着智慧客房、智慧餐厅、智慧服务、智慧娱乐等管理重任。

本书围绕酒店信息管理,顺着管理信息系统的理论体系,系统地介绍了酒店管理信息系统的起源、概念、开发与设计、新技术应用等内容,重点介绍了新一代酒店的前台系统、后台系统、中央预订系统和分销系统,并讨论了酒店管理信息系统运行管理的内容,最后向读者介绍了新一代酒店管理信息系统的应用实例。全书内容深入浅出,围绕本科教学的要求展开,适合旅游管理相关专业本科生教学使用,也可以作为业界培训的参考教材。

全书共分九章。第一章主要介绍酒店管理信息系统的起源与酒店信息化,重点分析了信息技术对酒店经营产生的影响以及酒店信息化的概念。第二章主要介绍酒店管理信息系统的一些基本概念,以及目前酒店管理信息系统的类型和发展趋势。第三章主要介绍有关酒店管理信息系统开发与设计的内容,让读者了解相关的开发流程和酒店业务流程。第四章主要介绍酒店管理信息管理系统的前台系统,分析了新一代的前厅系统、客房系统、餐饮管理系统、康乐系统以及电子



商务等内容。第五章主要介绍酒店信息管理的后台系统,重点讲解了人力资源管理系统、财务及库存管理系统、工程设备及报修管理系统等内容。第六章简要介绍酒店 CRS 和 GDS 系统的内容,这是酒店集团经营的核心系统。第七章主要向读者介绍酒店管理信息系统运行管理的相关内容。第八章介绍了现代酒店管理信息新技术的应用,主要围绕智慧酒店建设中的相关技术进行介绍。第九章介绍了一个应用实例,即 iHotel 系统的前台、后台、集团管理和电子商务等内容,以及新一代系统的云管理和云服务等内容。本书第一章由陆均良老师执笔,第三章、第五章和第七章由沈华玉老师完成,第二章、第四章由朱照君老师完成,第六章由陆均良和朱照君老师共同完成,第八章由陆均良和沈华玉老师共同完成,第九章由陆均良和杨铭魁老师共同完成。全书由陆均良老师负责统稿。

最后,感谢清华大学出版社、杭州黄龙饭店、南京金陵集团、杭州绿云科技公司对本书内容所提出的宝贵意见,同时感谢浙江省饭店协会、浙江大学旅游系、浙江工商大学旅游学院、暨南大学深圳旅游学院相关老师对本书具体内容的指导。

由于作者知识有限,再加上时间仓促,书中难免有不妥之处,敬请读者提出宝贵意见,以期再版时予以完善。

陆均良

目 录

Contents

第一章 酒店管理信息系统起源与酒店信息化	1
第一节 酒店管理信息系统的起源	1
一、酒店信息系统的产生背景	2
二、酒店管理信息系统的起源	3
三、酒店管理信息系统的特点	3
第二节 酒店信息技术应用概况	5
一、酒店信息技术的基本应用	5
二、最新信息技术的扩展应用	9
第三节 酒店信息化概述	15
一、旅游信息化概述	15
二、酒店信息化概念	18
三、酒店信息化建设的内容	20
第四节 信息技术和信息化对酒店经营的影响	23
一、酒店的信息密集型特点及信息处理特点	23
二、信息技术对酒店客户管理战略的影响	26
三、信息技术与酒店业发展的相互影响	27
第五节 酒店信息化的发展趋势	29
一、酒店信息化建设存在的问题	30
二、酒店信息化建设发展趋势	32
案例分析与习题	35
一、案例分析	35
二、习题	39
第二章 酒店管理信息系统概述	41
第一节 信息与管理信息	41



一、数据	41
二、信息	42
第二节 管理信息系统	47
一、管理信息的概念	47
二、管理信息的结构	49
三、管理信息的作用	52
第三节 酒店管理信息系统的概念	54
一、酒店管理信息的概念	54
二、酒店管理信息的特征	55
三、酒店管理信息的作用	56
四、酒店管理信息的结构	59
第四节 酒店管理信息系统的类型	63
一、酒店前台管理系统	63
二、后台管理系统	67
三、电子商务系统	69
四、CRS 系统	70
五、GDS 系统	71
第五节 酒店管理信息的现状及趋势	72
一、酒店管理信息的发展历史	72
二、酒店管理信息的发展现状	74
三、酒店管理信息的发展趋势	79
四、酒店管理信息建设存在的问题及建议	82
案例分析与习题	85
一、案例分析	85
二、习题	90
第三章 酒店管理信息的开发与设计	91
第一节 酒店管理信息的规划	91
一、酒店管理信息规划的意义	92
二、酒店管理信息规划的步骤	93
三、酒店管理信息规划的内容	94
四、酒店管理信息规划的方法	96
第二节 酒店管理信息的业务流程分析	101

一、酒店前台管理业务流程分析	101
二、酒店散客和团队客人业务流程逻辑图	104
第三节 酒店管理信息系统的数据流程分析	112
一、酒店客房管理数据流程图	112
二、酒店餐饮部管理数据流程图	113
三、酒店采购管理数据流程图	114
四、酒店财务管理数据流程图	114
第四节 酒店管理信息系统数据字典描述实例	115
一、数据流的描述实例	115
二、处理逻辑的描述实例	118
三、数据存储的描述	120
四、外部实体的描述	122
第五节 酒店管理信息系统的功能设计与开发	122
一、酒店管理信息系统功能设计与开发的原则	122
二、酒店管理信息系统的功能设计	124
三、酒店管理信息系统的功能开发	125
案例分析与习题	130
一、案例分析	130
二、习题	133
第四章 酒店前台管理信息系统	135
第一节 酒店前厅管理信息系统	135
一、前厅信息管理的内容	136
二、管理信息系统对前厅服务与管理的意义	138
三、前厅管理信息系统的特点	140
四、前厅管理信息系统的功能	141
五、前厅信息管理的发展趋势	150
第二节 酒店客房管理信息系统	153
一、客房管理信息系统的内容	153
二、客房管理信息系统中的房态	153
三、客房管理信息系统的作用	155
四、客房管理信息系统的特点	157
五、客房管理信息系统的功能	158



六、客房信息化服务新趋势	160
第三节 酒店餐饮管理信息系统	161
一、餐饮管理信息系统的作用	162
二、餐饮管理信息系统的功能	165
三、餐饮管理信息系统的应用现状	167
四、餐饮管理信息系统的发展趋势	169
第四节 酒店康乐管理信息系统	171
一、酒店康乐管理信息系统的概念	171
二、康乐管理信息系统的作用	171
三、康乐管理信息系统的主要功能	173
四、康乐管理信息系统的发展趋势	176
第五节 酒店电子商务系统	177
一、酒店电子商务的内涵	177
二、酒店电子商务的分类	178
三、酒店电子商务系统的作用	179
四、酒店电子商务系统的结构和内容	181
五、酒店电子商务的发展趋势	187
案例分析与习题	189
一、案例分析	189
二、习题	190
第五章 酒店后台管理信息系统	192
第一节 酒店后台管理信息系统概述	192
一、酒店后台管理信息系统的含义	193
二、酒店后台管理信息系统的基本内容	193
三、酒店后台管理信息系统的作用	196
四、酒店后台管理信息系统的功能需求分析	197
第二节 酒店人力资源管理系统	199
一、酒店人力资源管理系统介绍	199
二、酒店人事管理系统	202
第三节 酒店财务及库存管理系统	214
一、财务核算子系统	215
二、采购管理子系统	221

三、库存管理解决方案	225
第四节 酒店工程设备及报修管理系统	226
一、酒店工程设备管理	226
二、酒店能源管理	232
三、酒店工程报修系统介绍	235
四、酒店工程报修操作说明	237
五、房态图上产生房间报修单	239
案例分析与习题	240
一、案例分析	240
二、习题	243
第六章 酒店 CRS 和 GDS 系统	245
第一节 酒店电脑预订系统	245
一、酒店电脑预订系统的概念	246
二、酒店电脑预订系统的分类	246
三、酒店电脑预订系统的作用	247
四、酒店电脑预订系统的应用现状	249
五、酒店电脑预订系统的发展趋势	251
第二节 酒店中央预订系统	253
一、酒店中央预订系统的概念	253
二、酒店中央预订系统的作用	253
三、酒店中央预订系统的发展历史	255
四、国内外典型的 CRS 应用综述	259
五、CRS 的主要功能	261
六、我国发展 CRS 存在的问题	263
七、国内酒店集团发展 CRS 的建议	265
第三节 全球分销系统	267
一、基本概念	268
二、系统特点	268
三、GDS 的起源与发展	269
四、世界主要的全球分销系统	271
五、我国酒店业发展 GDS 的障碍分析	274
第四节 其他酒店营销系统	275

一、电子商务网站营销系统	275
二、移动电子商务营销系统	277
三、SNS 系统	281
四、互联网分销系统 (IDS)	283
五、OTA 系统	284
六、旅游目的地系统	285
七、CRM 系统	285
案例与习题	287
一、案例分析	287
二、习题	289
第七章 酒店管理信息系统的运行管理	290
第一节 酒店管理信息系统日常运行管理	290
一、日常运行中的组织及人员保障	291
二、系统日常运行管理的内容	293
三、系统日常运行管理制度的构建	294
四、系统日常运行管理的注意事项	295
第二节 酒店管理信息系统维护管理	296
一、酒店管理信息系统维护的内容	297
二、酒店管理信息系统维护的范围	298
三、酒店管理信息系统维护的步骤	298
第三节 酒店管理信息系统安全管理	299
一、影响酒店管理信息系统安全的因素分析	299
二、酒店管理信息系统的安全策略和措施	301
三、酒店管理信息系统病毒防御方法	305
第四节 酒店管理信息系统的效果及决策支持	309
一、酒店管理信息系统效果评价	309
二、酒店营销决策支持系统	312
案例分析与习题	315
一、案例分析	315
二、习题	318
第八章 酒店管理信息系统新技术的应用	319
第一节 现代酒店信息技术应用的新需求	320

一、酒店业的发展趋势	320
二、酒店业经营对信息化的新需求	322
第二节 酒店管理信息系统与移动互联网	324
一、酒店融入移动互联网的必然性	324
二、基于移动互联网的酒店营销	326
三、酒店预订系统与移动互联网	328
四、住哲酒店管理系统中新媒体应用案例	330
第三节 酒店管理信息系统与物联网	332
一、物联网在酒店应用中的主要作用	333
二、物联网在酒店应用中的主要服务系统	334
三、物联网在智慧酒店中的实践	335
第四节 酒店管理信息系统与智慧酒店	337
一、智慧酒店的定义与构成	337
二、智慧酒店的三个层面	338
三、酒店如何从智能化到智慧化	341
四、IBM 智慧酒店的解决方案案例	343
第五节 酒店管理信息系统与智能终端	346
一、自助入住登记/退房	346
二、客房智能控制器	347
三、移动远程登记设备 (TABLET PC)	348
四、智能门禁器	349
五、智能电视设备	349
六、智能考核终端	349
七、平板电脑设备	350
案例分析与习题	350
一、案例分析	350
二、习题	352
第九章 新一代酒店管理信息系统应用实例	354
第一节 iHotel 酒店信息化平台概述	355
一、iHotel 平台技术架构	356
二、iHotel 系统组成	358
三、iHotel 软件功能结构	360

第二节 iHotel 的前台管理	364
一、预订管理	365
二、接待管理	367
三、前台收银	369
四、客房中心管理	370
五、市场营销	371
六、夜审处理	374
第三节 iHotel 的集团管理	375
一、集团控制系统 (GMS)	376
二、中央预订系统 (CRS)	378
三、客户关系管理系统 (CRM)	381
四、会员管理系统 (LPS)	383
五、经营分析及商业智能系统 (BI)	385
第四节 iHotel 的电子商务	386
一、iHotel 酒店官网	386
二、iHotel 手机网站	388
三、iHotel 微信营销	389
四、OTA 直连平台	391
第五节 iHotel 的移动应用	392
一、手机 iPMS 系统	392
二、iPad 版 PMS 系统	394
三、iPad 自助服务系统	395
四、iHotel 客房宝	396
五、iHotel 电子签名	397
第六节 iHotel 的云部署和云服务	398
案例分析与习题	403
一、案例分析	403
二、习题	407
参考文献	409

第一章

酒店管理信息系统起源与酒店信息化

【引言】

酒店管理信息系统的发展与应用,已经给酒店业的发展带来深刻影响。在学习酒店管理信息系统课程之前,我们需要了解酒店管理信息系统的起源与发展,了解酒店信息化的内容与发展趋势,这不仅对你未来成为酒店管理人产生重要的影响,也会带来职业发展的许多新理念和梦想。从信息的角度去管理酒店,你将会成为酒店业成功的职业经理人,酒店也因有你而成为消费者喜欢的酒店,因为信息化的酒店可以让消费者体验个性化,体验更舒适的自助式服务。

【学习目标】

通过本章的学习,要求学生:① 了解酒店管理信息系统的起源、了解信息技术在酒店应用的概况;② 熟悉酒店信息化的概念及内容;③ 掌握酒店常用的信息技术及其作用;④ 熟悉信息技术和信息化对酒店经营的影响;⑤ 了解酒店信息化的发展现状及发展趋势。

第一节 酒店管理信息系统的起源

在现代酒店的经营管理中,信息系统已成为酒店经营管理的一个重要组成部分。到了2010年,信息系统已成为构建智慧型酒店的核心系统。随着酒店经营管理要求的不断提高和移动互联网应用的普及,酒店信息系统应用已步入了更高的发展阶段,从一般的作业层使用信息系统到一般的管理层使用信息系统,现在已进入了酒店管理高层使用信息系统的智慧阶段。借助于信息系统可以提高酒店的管理效益和管理精度已成为酒店管理人的共识,信息系统已成为酒店

建设中不可缺少的重要系统。信息化时代的酒店企业，可以真正实现从信息的角度去管理酒店，改变了人们的酒店管理理念，同时，信息系统丰富了酒店管理的理论，提高了酒店经营管理的效益。从 20 世纪 70 年代初简单的计算机应用，到现在基于移动互联网智慧型信息系统的高级应用，已形成了酒店业完整的信息系统应用理论。

一、酒店信息系统的产生背景

信息作为信息科学中最基本、最重要的元素，指的是经过加工处理之后的一种数据形式，是一种有次序的符号排列。互联网时代，随时随地、每时每刻都在传递海量的有用和无用的信息，信息逐渐成为企业核心竞争力的重要组成部分。为了能够在竞争日益激烈的市场经济中求得生存、谋求更大的发展，除了拥有独特的、无法复制的资源优势外，还要注重对信息价值的开发和利用，在此背景下信息系统（简称 IS）应运而生。该系统采用科学的、有效的手段，对信息加以分析，通过建立一套科学的处理规则，从而达到提高工作效率、降低运营成本、减少经营费用，最终达到提高经济效益和社会效益的目的。随着信息系统的发展，20 世纪 70 年代出现了管理信息系统的概念，到 1985 年，形成了管理信息系统（Management Information System, MIS）的完整概念，这是信息系统发展的高级阶段。MIS 是由人和计算机等组成的能进行信息的收集、传递、储存、加工、维护和使用的综合型系统。鉴于 MIS 的管理功能和系统效率，使其一出现就受到学术界和企业的重视，形成了管理学科下的一个重要分支，它与计算机、网络技术融为一体，成为知识经济发展的热点。

酒店业既是一个古老的行业，又是一个新兴的产业。现代酒店业除了经营餐饮、住宿业务外，还增加了度假休闲、旅游、购物、康乐、运动等服务，其宗旨是为消费者在商务和旅行活动中提供吃、住、游、娱等一条龙便捷服务。酒店业也是一个信息极其丰富的行业，业务流程涉及旅游、交通、银行、保险等多个社会行业和部门，具有较广泛的横向和纵向联系，跨地区、跨国界、跨时间。随着酒店业的发展，需要处理的信息量越来越大，靠人工处理已经无法完成，到了 20 世纪 60 年代末，基于计算机的酒店信息系统开始出现。

随着酒店信息量的不断增大，如果酒店业无法对内外部所产生的海量数据和信息加以科学管理和利用，酒店业的发展和经济效益就会受到很大的影响。到 20 世纪 70 年代中期，酒店管理信息系统（Hotel Management Information System, HMIS）概念顺势而生，成为管理酒店信息的管理信息系统。这一应用解决了酒店发展过程中处理海量数据的难题，是信息技术和酒店业深度融合的产物，满足了酒店业发展的需要，并促进酒店业更快地发展。

二、酒店管理信息系统的起源

酒店计算机信息管理的软件已有了将近五十年的发展历史。美国 ECI 电脑公司于 1969 年最早开始研制酒店管理系统,是酒店管理软件应用开发的始祖。1970 年,该公司在美国夏威夷的喜来登饭店 (Sheraton Hotel) 装设了全世界第一套 EECO 酒店管理系统,由此开创了酒店信息管理软件的发展。我国酒店信息管理软件的研究和应用比国外晚 10 年,起步于 20 世纪 80 年代初,第一套酒店信息管理软件于 1983 年在杭州饭店运行,成为国内酒店信息系统的首次应用。到 20 世纪 80 年代末,国产软件大量涌现,形成进口软件和国产软件共同争夺市场的局面。

1995—1997 年,基于 Windows 的酒店信息系统在北京泰能和杭州西软公司诞生,由此开创了国内酒店软件的大发展时期,受管理信息系统发展的影响,形成了酒店管理信息系统的完整概念和体系。酒店管理信息系统是利用电子计算机技术和通信技术对酒店信息进行综合管理的、人机相结合的控制系統,负责对酒店相关信息的收集、分类、处理、发布和运用。HMIS 是 MIS 中的一个重要分支,其主要功能是数据处理、预测管理、统计分析和辅助经营决策。目前有操作型、管理型、决策型等多种形式的 HMIS。

HMIS 主要用于酒店各级领导和管理人员对酒店经营活动、重大管理事件以及日常经营活动的辅助管理和决策支持。因此, HMIS 是电子计算机技术、通信技术、信息技术、移动互联网技术和现代酒店管理技术相结合的产物。酒店管理信息系统的使用极大地提高了酒店信息数据处理及时性、准确性和敏捷性,提升了酒店管理的效率和效益。经过三十多年的发展, HMIS 已成为酒店业现代化经营管理的重要标志系统之一。

三、酒店管理信息系统的特点

随着酒店信息系统功能的发展,酒店信息管理软件在经历了启蒙型 (1980—1985 年)、事务管理型 (1986—2000 年)、管理决策型 (2001—2010 年)、智慧型 (2010 年至今) 等不同发展时期以后,已发展成为具有一定智慧的信息系统,由此形成了酒店管理信息系统的一些特点,具体表现在以下几个方面。

1. 辅助性

酒店管理信息系统是以人为主体的人机综合控制系统,现代酒店业还是人才密集型产业,虽然计算机发挥的作用越来越大,但人才依然是酒店发展不可替代的支柱。管理人员依据信息系统数据处理的结果信息,迅速做出管理决策,提高经营效率,降低管理成本。因此,经过 HMIS



的快速数据处理, 管理人员可以迅速得到管理所需的信息, 依据这些信息做出更加理性的管理决策。由此可以看出最后做决策的还是人, 信息系统仅是辅助工具。通过酒店管理信息系统的辅助管理, 使得酒店管理更加科学化和现代化, 日常事务处理更加有序, 更加规范, 更加准确。

2. 反馈性

酒店管理信息系统处理的是酒店具体业务数据, 由于酒店处于快速变化的环境中, 不同的社会环境对酒店管理信息系统的需求会产生不同的影响, 因此酒店管理信息系统在运行过程中应当根据环境变化不断调整和扩充系统内容, 增加系统处理功能。这种为适应环境的反馈系统, 使得酒店管理信息系统输出的结果更加精准和实用, 有利于酒店调整经营策略。如今酒店业“扁平化”的组织结构趋势, 协作型信息系统发展趋势, 就是利用信息系统反馈性的一种表现, 这种反馈性促使酒店管理信息系统更加完善和智能化, 以替代不必要的人力资源。

酒店管理信息系统应用主要是对酒店经营过程中的人流、物流、资金流、信息流进行电脑化管理, 管理信息系统就其表现形式看是对酒店经营中大量的常规性数据的输入、存储、处理和输出, 产生对管理决策有价值的信息, 再根据输出的信息调整和控制酒店的经营过程。

3. 层次性

现代酒店为了提高管理效率和降低运营成本, 采取了基于信息系统的科学管理制度, 这种科学管理制度要求各部门管理职责分明, 分工明确, 要求信息系统的模块或子系统具有可操作的层次性。酒店管理信息系统为适应不同的管理层次, 设计成具有层次性的管理软件。酒店信息系统一般可分为三个层次。

第一, 作业层。作业层主要从事日常的旅客住店情况、客人的资料、客房的状况以及酒店餐饮娱乐消费等费用的数据处理工作, 包括数据的收集、统计和查询, 产生各部门的业务报表, 完成各种会计账簿录入系统等基础性工作。这些基础数据的录入, 极大地提高了酒店的服务质量。

第二, 管理层。管理层对整个酒店的销售、顾客及客账信息、客房、电话、财务、库存、人事等方面进行管理和控制。管理层的处理基于作业层的数据, 其产生的信息又提供给决策层使用。该层主要是管理和汇总一些综合数据, 利用这些数据提高酒店的管理精确度, 减少管理中“大概”“差不多”等工作用词, 使得整个酒店的计划、组织、协调及控制更加有序、有效。

第三, 决策层。决策层确定酒店发展的目标, 制订实现目标的战略计划。其所需的数据可以从两方面获得, 一方面是酒店内部的作业层和管理层提供的信息; 另一方面是酒店的外部环境, 如国内外的经济和政治形势、竞争对手的情况等。酒店决策者制定经营策略时不但需要分析酒店当前的数据, 也要与历史的数据进行比较, 因此信息系统可以提供辅助决策的依据, 决